

出國報告（出國類別：參加會議）

出席 2017 年亞太旅行協會（PATA）
理事會暨高峰會

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：副局長劉喜臨

派赴國家：斯里蘭卡尼甘布

出國期間：106 年 5 月 17 日至 5 月 23 日

報告日期：106 年 7 月 27 日

列印 匯出

提要表

系統識別號：	C10601539					
相關專案：	無					
計畫名稱：	出席亞太旅行協會PATA4月理事會					
報告名稱：	出席2017年亞太旅行協會(PATA)理事會暨高峰會					
計畫主辦機關：	交通部觀光局					
出國人員：	姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱
	劉喜臨	交通部觀光局		副局長	簡任(派)	聯絡人wayne@tbroc.gov.tw
前往地區：	斯里蘭卡					
參訪機關：	無					
出國類別：	其他					
實際使用經費：	年度	經費種類	來源機關	金額		
	106年度	本機關	交通部觀光局	103,810元		
出國計畫預算：	年度	經費種類	來源機關	金額		
	106年度	本機關	交通部觀光局	104,430元		
出國期間：	民國106年05月17日 至 民國106年05月23日					
報告日期：	民國106年07月24日					
關鍵詞：	亞太旅行協會，PATA，Pacific Asia Travel Association					
報告書頁數：	11頁					
報告內容摘要：	2017年PATA高峰會(Annual Summit)、理事會(Board Meeting)及會員大會(Annual General Meeting，AGM)，統台簡稱2017 PAS於2017年5月18-21日假斯里蘭卡Jetwing Blue, Negombo舉辦。本次會議我方由劉副局長喜臨、駐新加坡辦事處林主任信任偕同亞太旅行協會中華民國分會張會長奉文代表與會。本次主題為「Disruption. Innovation. Transformation: The Future of Tourism.」					
報告建議事項：	建議事項			狀態	說明	
	建議觀光業界及觀光科系學校多多出席國際會議。			已採行		
	環保旅宿，台灣做得很好，應該還有精進空間！			已採行		
	當全球觀光產業發展不斷求新求變時，我們更應走在前面，不是在後頭苦苦追趕。無論是大數據、數位時代、跨屏或共享經濟等潮流對泛觀光產業的衝擊皆需提前應對，謀定而後動。			已採行		
電子全文檔：						
出國報告審核表：						
限閱與否：	否					
專責人員姓名：						
專責人員電話：						

列印 匯出

目 次

壹、目的	2
貳、會議概要	4
參、心得與建議	8
肆、附件	12
一、活動（行程）照片	
二、媒體報導資料	

壹、目的

亞太旅行協會 Pacific Asia Travel Association(以下簡稱 PATA)2017 年高峰會 (Annual Summit)、理事會(Board Meeting)及會員大會(Annual General Meeting, AGM), 統合簡稱 2017 PAS 於 2017 年 5 月 18-21 日假斯里蘭卡 Jetwing Blue, Negombo 舉辦。本局由劉喜臨副局長與駐新加坡辦事處林信任主任偕同 PATA 中華民國分會張理事長奉文代表與會。

2017 年 PATA 高峰會匯集了來自世界各地觀光產官學意見領袖和行業專家參與, 本次主題為「Disruption. Innovation. Transformation: The Future of Tourism.」(個人將其譯為「解構、創新與轉型：觀光的未來」)。年度峰會內容也包括 PATA 理事會、年度大會和 PATA 青年研討會, 讓學生和年輕專業人士與行業領導者接觸。(註: 本局未參加青年會議, 未來將鼓勵台灣大專院校成立 PATA 學生分會, 並鼓勵其參與。)

作為與世界旅遊組織 (UNWTO) 合作的 PAS2017 計畫的一部分, 亞太旅遊協會 (PATA) 也於本次高峰會主辦「旅遊部門/ PATA 部長級辯論」, 匯集各國觀光部長和相關行業專家來研析目前觀光發展發人深省的問題。本次會議由斯里蘭卡旅遊促進局, 斯里蘭卡國家旅遊促進機構以及斯里蘭卡政府旅遊和基督教宗教事務部共同贊助主辦。(大會資訊可連結參閱: <http://www.pata.org/event/pas-2017/#sthash.0doSxyNa.dpuf>, 本出國報告不另贅述)

為使閱讀本報告者對 PATA 組織之了解, 謹就 PATA 簡介暨本局參與歷程摘要相關資料如後述: (資料來源: PATA 官方網站、歷年出席 PATA 理事會、年會出國報告等)

PATA 前身名為 Pacific Interim Travel Association, 迄今已逾 60 年, 是一個不以盈利為目的的會員制協會, 成員分散在 17 個時區, 包括 90 個政府, 國家和城市的旅遊(觀光)機構, 近 30 家國際航空公司、機場和郵輪公司, 57 個教育機構, 以及數以百計的旅遊(觀光)行業上市公司。此外, 數千名旅遊(觀光)專業人士分屬於 PATA 在世界各地的 80 多個分會, 17,000 多名會員, 堪稱目前全球最大旅遊(觀光)組織之一。PATA 自 1951 年成立於夏威夷以來, 是目前全球及亞太地區旅遊(觀光)業界之重要組織。該協會為亞太地區各國旅遊(觀光)相關產業公私部門合作的最大平台, 不斷推動往來於亞太地區及區域內旅行與旅遊(觀光)業的持續增長和品質的提升, 對區域內旅遊(觀光)產業之永續成長及旅遊(觀光)品質提升極具影響力。協會成立之宗旨以促進亞太地區觀光旅遊(觀光)之發展、提升整體旅遊(觀光)品質與增進會員總體利益為主, 作為一個會員機構, 亞太旅遊(觀光)協會 (PATA) 對本地區旅行與旅遊(觀光)業的盡責發展持續發揮著促進作用。憑藉獨特的組織結構, PATA 成功地促進了本地區旅遊(觀光)資源的融合, 借助其與官方及民間旅遊(觀光)機構長期友好的夥伴關係, PATA 不斷推動往來於亞太地區及區域內旅行與旅遊(觀光)業的持續增長和整體品質的提升。

PATA 總部原設立於美國舊金山，1999 年業務總部移到曼谷，向會員提供產業公關諮詢服務，具體包括危機與事件管理和培訓、媒體/客戶關係、溝通技巧、會展和招商管理、新聞寫作與編輯培訓等。行政總部仍在美國，但應業務發展之需遷到奧克蘭市，另于澳洲雪梨設置 PATA 太平洋地區分部、亞洲區分部設在中國大陸北京、歐洲區分部設於摩納哥。

本局自 1957 年即以觀光局前身「交通事業委員會」名義加入該組織成為會員，多年來積極參與會務，目前本局為政府/旅遊(觀光)目的地(Government/Destinations)委員會理事之一，福樂旅行社董事長張奉文則擔任總會 Finance 財務理事席次，歷屆會議均指派代表出席，參與會務、據以了解國際觀光發展概況與最新趨勢，並與其他與會代表進行經驗交流分享，維繫良好國際關係。

貳、會議概要

一、出席 PATA 高峰會：

(一) 開幕式

Opening Keynote: managing Disruption through innovation.

Mr. Rafat Ali, Founder and CEO, Skift, USA

摘要：大會開幕式專題演講主講人 Mr. Rafat Ali 強調觀光產業正面臨解構性趨勢，例如：共享經濟的衝擊，並分享他的觀點和想法，不管是政府部門或是產業之間，都應該了解目的地、航空公司、酒店公司、旅遊運營商和景點如何連結、變革，宜儘速開始改變運營模式和尋求更廣泛的合作參與，以產生良性競爭創造觀光產業永續發展。

(二) 研討會

Session 1: The Transformation of Marketing

摘要：在亞太地區，數位科技的差距和整個區域智慧觀光導入之成熟度差異仍然存在，以現今旅客高度依賴行動裝置旅遊資訊需求上，尚未成熟的智慧旅遊建置區，可能難以創造高營銷的商業機會。我們不能忽視「數位化」改變了旅遊業的事實，從社交媒體、網上評等推薦、大數據分析建構個性化產品到虛擬實境技術趨勢等，正迅速地改變消費者購買決策路徑，以及旅遊目的地推廣者(國家觀光單位)的營銷作為。

Session 2: Research Innovation

摘要：從「品牌」經營的角度，旅遊目的地經營者（國家觀光單位）和利益相關者（如：航空、旅宿業等）應就其見解及產業趨勢，提供目的地管理者（景點、景區管理單位）和旅行業者如何更好地引導解構和創新他們的產品與服務，觀光產業應該是跨業互利共生的。

Session 3: Disrupting the Travel Industry

摘要：過去幾年，旅遊業受到跨屏或網路科技運用的衝擊是戲劇性的。網際網路甚至允許任何個人或當地社區為世界各地的旅行者創造「內容資訊和服務」並向市場營銷(共享經濟時代的來臨)。旅行社是否會泡沫化?OTA 化?會議中討論「線上中介人」作為經驗策展人的新角色，並概述旅遊業的未來願景。

(三) UNWTO/PATA 部長論辯

Session 1: 「永續發展」領導旅行與觀光產業

摘要：

- 考量社會關懷和產業責任，身為觀光產業的我們應該努力因應氣候變化、旅遊景點過度擁擠以及由此所造成許多目的地的基礎設施和社會經濟不平等現象的課題，並且需要真正提升引進新世代領導力來解決此課題。
- 外界認知所謂有效的企業領導所考量的是其投資報酬率，但講究企業社會責任的今天，尤其是觀光產業，我們更應透過強大的社會和環境績效來推動企業價值，亦即增強聲譽和品牌資產，更強有力的政策影響力，更深層次的旅遊消費者和股東忠誠度，增加市場份額，增加人才吸引力/保留率等，這正是現在一直存在旅遊公司的承諾與承諾的利益之間的障礙。
- 企業永續發展和企業社會責任戰略中，創造更多價值的根本障礙之一是公司的客戶（即旅遊消費者）和利益相關方都有這些承諾的理解。沒有更好的參與和承認公司的承諾，業務價值仍然有限。
- 本次會議探討了建立和培育公認領導力概念的最佳方法，也由全球聲譽和永續發展專家 GlobeScan 提出參考作為建議。

思考：

- 大部分的旅遊目的地經營管理者(DMO)都是在意遊客人數的成長作為成效基準，如何在擁擠、水資源保育等找到平衡點？
- UNWTO 致力於世界文化遺產保護，但馬來西亞、尼泊爾、斯里蘭卡並未做好保護，甚至是資源掠奪，有改變的可能性嗎？
- 如何真正強化並整合永續觀光發展？
- 您是否相信永續觀光可以透過公私部門合作共同發展？
- 水資源對島嶼型觀光目的地相對重要，但隨著遊客增加及觀光發展而枯竭，有何建議？
- 對於觀光，Exactly. 「永續」的真正意義？
- 如何對投資者進行「永續挑戰」的教育？
- 現場投票：永續觀光發展公私部門應該貢獻之比例。結論：69%公部門、31%私部門。

Session 2: 共享經濟、旅行與觀光

摘要：

- 過去幾年，利用 Airbnb 和 Uber 等“共享經濟”的業務出現了驚人的增長。根據合作生活方式的支持者和對手，這種現象有其好處和缺點。
- 共享經濟的倡導者認為，它可以較傳統業務部門所提供更高品質的服務且成本更低。另一方面，有評論家疾呼，共享經濟提供不正當競爭，減少工作安全，避免稅收，對安全，健康和殘疾人或遵守產業標準者構成威脅，然而，在全球大多數目的地，對共享經濟的接受仍然不一致，大多為觀望。
- 有一些國家地區，共享經濟活動受到政府部門的管制。然而，迄今為止，大多數國家的政府還沒有採取正式的態度或提供可能採取的立法措施，這個問題成為目的地及其各自主流旅遊和旅遊合作夥伴如何能夠接受這種混亂，競爭和/或互利合作也是現今重要的問題之一。

二、出席 PATA 理事會

會議摘要：

1. 會長開幕詞：感謝所有參與者對 PATA 的貢獻。
2. 與會理事及代表自我介紹。
3. 針對上次會議結論進行確認與表決。
4. 確認本次會議議程。
5. PATA 執行長(CEO) Mr. Mario Hardy 說明近期 PATA 工作項目。
6. PATA 財務報告：尚稱健全，終身會員代表讚賞年度預算案。
7. 選舉 2017-2018 主席：由 Miss S. Mathews 擔任。
8. 確認 PATA 各分會、各會員代表更換事宜。
9. 確認提名委員會對下屆理事及工作會議主席之建議。
10. 確認 2018 年高峰會 5 月 17-20 日於韓國 Gangneung (江陵市，江原道) 舉辦。

三、出席 PATA 會員大會

會議摘要：

1. 會議主席 PATA 會長 Miss S. Mathews 致歡迎詞。
2. 決議 PATA 執行理事會提案修改 PATA 行政規範事項。
3. 決議 PATA 理事會決議事項(如上節理事會內容)。
4. 決議 PATA 年度預算決算及次年預算概算。
5. 決議 PATA CEO 報告。
6. 決議 2017-2018 PATA 工作組織(會長、副會長、各工作會議主席及新任理事)。

參、心得與建議

(一) 出席國際會議，獲取新知，結識朋友，建立友誼。

奉派代表局長出席「2017 亞太旅行協會 (PATA)」年度高峰會、論壇及理事會、會員代表大會。今年高峰會論壇係以「解構.創新.轉型」為主軸，探討數位時代、共享經濟等潮流對泛觀光產業的衝擊與因應，俾得以朝向永續觀光之路。連續二日出席政府部門會議、理事會及會員大會，亦代表局長致贈禮品予會長、CEO of PATA，並向 2017-2018 新任主席、副主席恭喜致意。並歡迎其出席今年在台北舉行之世界科技大會 中 PATA 中華民國分會主辦之「智慧觀光論壇」。新任主席 Ms. S. Mathews 為多年好友，未來於 PATA 相關場合，可借重其協處。謝謝我國分會理事長張奉文董事長長期於 PATA 的貢獻與協助。謝謝本局新加坡辦事處林信任主任及國際組、新辦同仁的安排與協處。

給觀光業界的建議：一直在呼喊著業界來參加、學校成立學生分會，大家要多多出席國際會議，爭取自己的商機。PATA 不只是個國際組織，也是平台，是業者與國際接軌、創造產業多元化市場的場域。會費真的不是問題，只要您願意站出來，世界就是您的！

(二) 環保旅宿：台灣做得很好，應該還有精進空間！

入住斯里蘭卡 Jetwing blue Hotel 有感：斯里蘭卡致力推動生態旅遊、綠色旅館等工作，多次獲得 PATA 金獎，相關措施值得我國借鏡。

借鏡觀點：飯店備品中沒有看到塑膠製品，著實令人訝異，在第一時間將相關圖片 PO 上 FB，有五星級總經理回應說：不是不願意做，而是台灣衛生稽查不給備品回充再利用～～因為有「衛生」問題！（原文：之前飯店沐浴/洗髮精瓶裝回充之衛生管理有爭議… 臺灣有太多法律規範讓我們很難環保化… 大人冤枉啊！）

思考：法律規範，到底誰落後？誰進步？

老總又說：我們鼓勵不用每天換床單、毛巾。客人抱怨：「妳們五星耶，連這個也省」（原文：五星級飯店根本沒有資格可以做環保措施……連倡導續住不換床單還被消費者批評我們五星還在省洗滌費……。我們自己臺灣人對五星級飯店所必須提供的備品及服務設施還是標準上的標準咧！）

思考：環境保護觀念落實，不只客人、旅宿業，政府更應盡一份心力來宣導。

我住宿，很少換床單，毛巾掛著，還被收走，我也會唸二句；自己帶牙刷、牙膏、刮鬍刀，我的盥洗包永遠比酒店備品還大包！其實，旅

行，簡簡單單過生活，挺快樂的～。

(三) 思考讓觀光成為浪頭上萬人迷產業

當全球觀光產業發展不斷求新求變時，我們更應走在前面，不是在後苦苦追趕。

旅遊 APP 還要開發嗎？AR 會紅多久？旅行者未來仍要依賴行動裝置、智慧手機？樂齡旅遊者是大宗市場？年輕背包客都不會花錢？郵輪觀光真的會前進亞洲？網紅自媒體經濟可以持續帶動市場？blog、FB、IG 那個社群會持續發威？好多好多的問號，在這裡不會有答案，也許沒有正確解答，可能答案也是「被創造的」。

曾經有位大老闆開玩笑地告訴我：趨勢是騙人的，趨勢是商人創造出來的，是創造消費者需求而產生的。前陣子，韓國旅客來台灣，指名要買的伴手禮是「牛軋餅」，為什麼？是業者餵養出來的。最近，風向轉變了，韓國客人買什麼呢？您不知道嗎？請到台北西門町某大賣場「韓國旅客採購專區」一探究竟。當全球觀光產業發展不斷求新求變時，我們更應走在前面，不是在後頭苦苦追趕。無論是大數據、數位時代、跨屏或共享經濟等潮流對泛觀光產業的衝擊皆需提前應對，謀定而後動。

根據亞太旅行協會（PATA）的推估，未來 15 年，國際旅行人口將由 10 億增加到 20 億人次，就觀光產業發展而言，這是令人振奮的。但更值得關注的是，這樣的成長並不會平均分配在全球各個旅遊目的地，將會有贏家，也會有失敗者，亞洲，就在這浪頭上，不論吸納的國際遊客多或少，都會面臨不同的課題，唯有掌握趨勢，才能取得先機。日前，有幸奉派出席在斯里蘭卡舉辦之「2017 年 PATA 高峰會與理事會」以及「PATA／UNWTO 部長級辯證論壇」，將全球旅遊最具創意的思想家和領導人聚集在一起，一同思考觀光產業如何精準前進。高峰會論壇係以「解構、創新、轉型」為主軸，探討最新產業趨勢觀察，俾得以朝向永續觀光之路。

在腦力激盪後，個人提出幾項有趣的觀點：

- 1、我們不能忽視數位化改變了旅遊業的事實。從社交媒體、網上評等推薦、大數據分析建構個性化產品到虛擬實境技術趨勢，正迅速地改變消費者購買決策路徑，以及旅遊目的地推廣者的營銷作為。
- 2、從「品牌」經營的角度，以國家為尺度的旅遊目的地行銷者（國家觀光局）和利益相關者（如航空、旅宿業等）應就其見解及產業趨勢，引導遊憩區管理者（景點）和旅行業者有效地解構和創新他們的產品與服務，並適度地配合趨勢轉型，無論是複合式或多角化經營，因為

觀光產業應該是跨業互利共生的。

以永續為觀點的「PATA/UNWTO 部長級辯證論壇」也有部分課題是值得我們再深思的：

- 1、就在大部分的推廣單位（組織）都在意以「遊客人數的成長」作為成效時，如何在擁擠、遊憩品質、遊客容許量、觀光資源保育間找到平衡點？我們的風景區該如何做呢？
- 2、水、電、糧食等資源對島嶼型觀光目的地相對重要，但隨著遊客增加及觀光發展而枯竭，我們的綠島、澎湖甚至整個台灣應該如何因應？
- 3、對於觀光，「永續」的真正意涵為何？您是否相信永續觀光可以透過公私部門合作共同發展？大會也在現場進行網路投票，題目：永續觀光發展公私部門應該貢獻之比例。投票結果：公部門應該貢獻 69%，私部門 31%。

當問號變成句號、驚嘆號時，恭喜您，已站在浪頭上掌控趨勢了！

(出國部分心得，投稿 2017/6/2「旅@天下」第 60 期-名人專欄)

(四) 思維友善化：「不便中求變」的觀光活路法則

究竟何謂「友善旅遊環境」？

軟體服務？硬體設施？簡便簽證？智慧觀光？一站式服務？

斯里蘭卡，我來了！一個腦海中覺得神祕又美麗的國家，有幸出席亞太旅行協會 2017 年度高峰會及理事會，事前辦妥了網簽，一如既往地搭上飛機、踏上旅程。

因為轉機，抵達可倫坡機場已近午夜十二點，排著長長的人龍，終於到了移民官面前，「持台灣護照還要填另一張表格」，丈二金剛摸不著頭緒，「什麼？填什麼表格？」，拿著有效的網簽、入境表及護照，實在不懂還需要什麼表格呀！此刻背後似乎有上百隻銳利的目光射向我「這個人怎麼搞那麼久啊」，而移民官卻一直重複著他的話。我不死心地辯解著簽證有效性，「請到後面小房間找長官」，移民官終於提出新的建議。我對於「移民關小房間」的理解是：盤查、質問、滯留與遣返，悻悻然，還是走了過去。

小房間內，一群中東人也在這兒等待苦惱著，直到我可以面對這位高階官員時，他熟練地拿了張紙要我填寫。完了……要大頭照啊！平常都會放張大頭照在

證件包裡，這次，有發現缺了，但卻「自動忽略」，只因覺得不打緊。「找拍照機器」是我當下第一個念頭，這時，好想念台灣環境的體貼。這裡...「居然沒有」！遍尋整個入境大廳，問了服務台人員，二手一攤「沒有就是沒有」。大頭照讓我頭大了！不過，窮則變，變則通，拿出了健保卡、校友證、汽車駕照所有有照片的證件，正思考著要找那一張「下手」時，哈哈～服務台人員居然遞了「剪刀」給我，這時候的服務也未免太體貼了吧。

其實，是有點生氣了！決定去攤牌不入境，直接回台灣去。回到小房間，那位官員講著手機，不待他結束，我一股腦地與客魂上身抱怨著：我有護照、我有有效簽證、你們沒有自動照相機器云云。絕了！他老兄去叫了個人進來，再次傻眼，這位先生要了我的護照，操作著熟練的 SOP：從影印護照、將影本照片「撕下」、用釘書機把這影印的大頭照釘在表格上，面帶微笑地再將表格還給我，天啊！是如此流暢又毫無違和感的熟練動作。回到移民關，護照、網簽被視為無物，他只在那克難表格上蓋了入境戳章，微笑地交給我，彷彿說著「不就告訴你要這樣嗎！」，到現在，我依舊難忘這幾抹微笑。

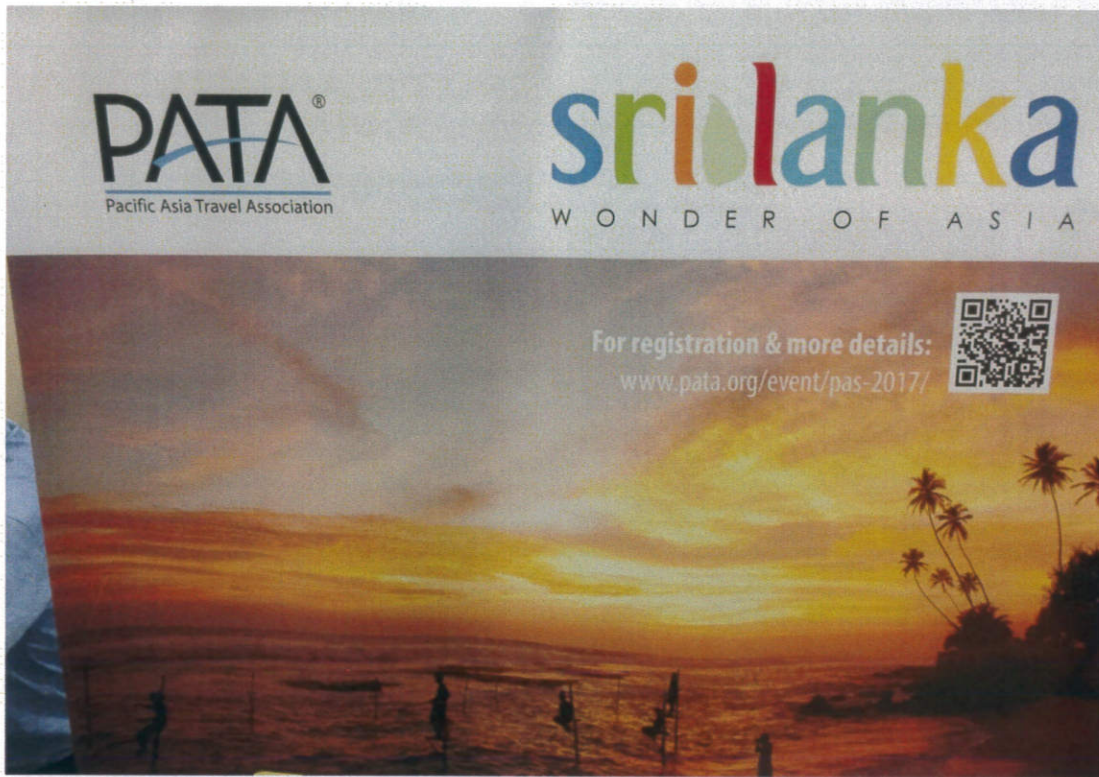
半夜二點，從機場去飯店的路上，不斷地思考著：有此經歷，我下次會來觀光嗎？無論旅遊目的地的資源多吸引人，簽證取得便利性絕對是觀光發展的重要因素，常聽業者抱怨，客人簽證拿不到或要求存款證明、在職證明、面談等手續繁瑣，相對我周邊國家給予免簽或網簽，印度東南亞地區高階人士可沒空和我們這樣玩。又想著，假如是台灣的公部門，會容許使用影印的大頭照？還是要客人自己想辦法？有時，在大環境無法克服時，我們如何以權宜措施讓遊客感受友善、減少不便？制度與政策是死的，我們無力改變；態度與措施是活的，我們貼心權變，觀光法規、市場開發、產品發展亦是如此。

究竟是誰比較文明？誰又比較友善呢？

(出國部分心得，投稿 2017/7/8「旅@天下」第 61 期-名人專欄)

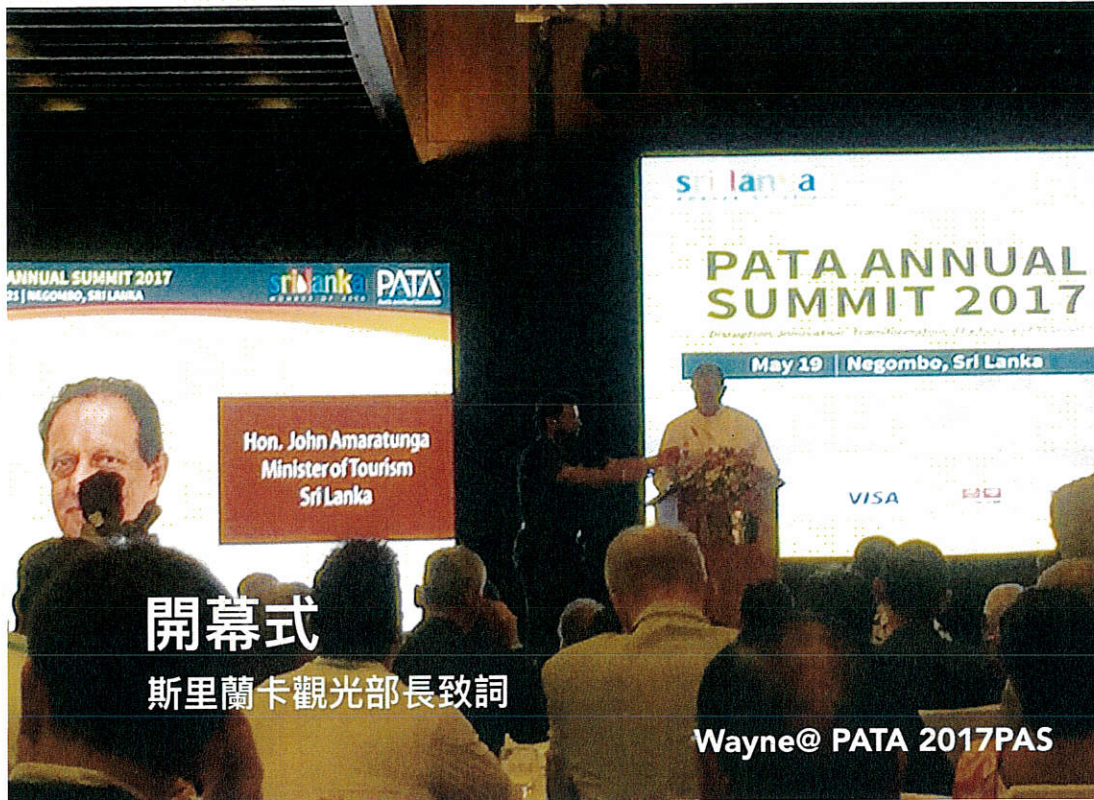
肆、附件

一、照片



代表出席PATA年會·理事會

Wayne@可倫坡·斯里蘭卡



開幕式

斯里蘭卡觀光部長致詞

Wayne@ PATA 2017PAS



Government/Destination Meeting of PATA



PATA 2017年高峰會

Wayne@Sri Lanka



好朋友
PATA 理事會理事

Wayne@ PATA 2017PAS





**PATA Chairman
Mr. Andrew Jones**

Wayne@PATA Sri Lanka



**代表局長邀請PATA CEO
Mr. Mario Hardy 訪台**



PATA前後主席、副主席

Wayne@PATA 2017PAS



香港旅發局總幹事

純粹
好朋友

澳旅局局長

PATA2017-2018主席

Wayne@2017 PATA PAS



生態旅遊

原始面貌也看到文明的入侵

Wayne@可倫坡·斯里蘭卡



Lobby

簡單到令人感到舒爽清新…

Wayne@Jetwing blue H



環保旅宿

傳統與太陽能雙功供應電源

Wayne@Jetwing blue H



免費水

也是用玻璃瓶回收使用的

Wayne@Jetwing blue H



壓根沒準備照片！
猜猜照片怎麼來？

DEPARTMENT OF IMMIGRATION & EMIGRATION
SRI LANKA
DECLARATION OF IDENTITY FOR VISA PURPOSE
I hereby declare that the following particulars concerning myself are true -

NAME: ZIO HSI LIN

OCCUPATION: _____

RESIDENCE ADDRESS: 97, 970, Seck, C, 90
Tainan City, Taiwan

PASSPORT NO.: 1213

PLACE & DATE OF BIRTH: Taipei, Aug

DATE & PLACE OF BIRTH: _____

CHILDREN ACCOMPANYING: _____

DESCRIPTION

Height: _____

Colour of Eyes: _____

Colour of hair: _____

Special Particulars: _____

REASON FOR TRAVELLING: _____

SIGNATURE OF TRAVELLER: *Wen-Hsi Lin*

Subscribed and sworn at _____ Day of May, 2017

Before me
[Signature]
Commissioner of District Notary Public

is valid for 1 year

沒照片怎麼辦？

歧視？

在台辦好的簽證還不夠
折騰半天再填一張才行

顯然他們已有SOP

Wayne@應該不會想再來了

常常有問號 時時找答案 思考讓觀光 成為浪頭上萬人迷產業

文、圖 / 劉喜臨

旅遊 APP 還要開發嗎？AR 會紅多久？旅行者未來仍要依賴行動裝置、智慧手機？樂齡旅遊者是大宗市場？年輕背包客都不會花錢？郵輪觀光真的會前進亞洲？網紅自媒體經濟可以持續帶動市場？blog、FB、IG 那個社群會持續發威？好多好多的問號，在這裡不會有答案，也許沒有正確解答，可能答案也是「被創造的」。曾經有位大老闆開玩笑地告訴我：趨勢是騙人的，趨勢是商人創造出來的，是創造消費者需求而產生的。前陣子，韓國旅客來台灣，指名要買的伴手禮是「牛軋餅」，為什麼？是業者餵養出來的。最近，風向轉變了，韓國客人買什麼呢？您不知道嗎？請到台北西門町某大賣場「韓國旅客採購專區」一探究竟。當全球觀光產業發展不斷求新求變時，我們更應走在前面，不是在後頭苦苦追趕。無論是大數據、數位時代、跨屏或共享經濟等潮流對泛觀光產業的衝擊皆需提前應對，謀定而後動。

根據亞太旅行協會 (PATA) 的推估，未來 15 年，國際旅行人口將由 10 億增加到 20 億人次，就觀光產業發展而言，這是令人振奮的。但更值得關注的是，這樣的成長並不會平均分配在全球各個旅遊目的地，將會有贏家，也會有失敗者，亞洲，就在這浪頭上，不論吸納的國際遊客多或少，都會面臨不同的課題，唯有掌握趨勢，才能取得先機。日前，有幸奉派出席在斯里蘭卡舉辦之「2017 年 PATA 高峰會與理事會」以及「PATA / UNWTO 部長級辯證論壇」，將全球旅遊最具創意的思想家和領導人聚集在一起，一同思考觀光產業如何精準前進。高峰會論壇係以「解構、創新、轉型」為主軸，探討最新產業趨勢觀察，俾得以朝向永續觀光之路。

在腦力激盪後，個人提出幾項有趣的觀點：

- 1、我們不能忽視數位化改變了旅遊業的事實。從社交媒體、網上評等推薦、大數據分析建構個性化產品到虛擬實境技術趨勢，正迅速地改變消費者購買決策路徑，以及旅遊目的地推廣者的營銷作為。
- 2、從「品牌」經營的角度，以國家為尺度的旅遊目的地行銷者（國家觀光局）和利益相關者（如航空、旅遊業等）應就其見解及產業趨勢，引導遊憩區管理者（景點）和旅行業者有效地解構和創新他們的產品與服務，並適度地配合趨勢轉型，無論是複合式或多角化經營，因為觀光產業應該是跨業互利共生的。

以永續為觀點的「PATA / UNWTO 部長級辯證論壇」 也有部分課題是值得我們再深思的：

- 1、就在大部分的推廣單位（組織）都在意以「遊客人數的成長」作為成效時，如何在擁擠、遊憩品質、遊客容許量、觀光資源保育間找到平衡點？我們的風景區該如何做呢？
- 2、水、電、糧食等資源對島嶼型觀光目的地相對重要，但隨著遊客增加及觀光發展而枯竭，我們的綠島、澎湖？甚至整個台灣應該如何因應？
- 3、對於觀光，「永續」的真正意義為何？您是否相信永續觀光可以透過公私部門合作共同發展？大會也在現場進行網路投票，題目：永續觀光發展公私部門應該貢獻之比例。投票結果：公部門應該貢獻 69%，私部門 31%。

當問號變成句號、驚嘆號時，恭喜您，已站在浪頭上掌控趨勢了！

圖

當全球觀光產業發展不斷求新求變時，

我們更應走在前面，不是在後頭苦苦追趕。



劉喜臨

台灣大學造園景觀學博士，專攻觀光品牌行銷、遊客行為決策、遊憩策略分析，熱愛旅遊與美食，常常端杯咖啡坐在路邊，觀察環境中的人、事、物，預測這條「發展線」的下一步，就連買個飯糰，也能買出 SOP 的消費流程概念。現任交通部觀光局副局長。

思維友善化： 「不便中求變」的 觀光活路法則

文、圖 / 劉喜臨

何謂「友善旅遊環境」？軟體服務？硬體設施？簡便簽證？智慧觀光？一站式服務？

斯里蘭卡，我來了！一個腦海中覺得神祕又美麗的國家，有幸出席亞太旅行協會2017年度高峰會及理事會，事前辦妥了網簽，一如既往地搭上飛機、踏上旅程。

因為轉機，抵達可倫坡機場已近午夜12點，排著長長的人龍，終於到了移民官面前，「持台灣護照還要填另一張表格」，丈二金剛摸不著頭緒，「什麼？填什麼表格？」，拿著有效的網簽、入境表及護照，實在不懂還需要什麼表格呀！此刻背後似乎有上百隻銳利的目光射向我「這個人怎麼搞那麼久啊」，而移民官卻一直重複著他的話。我不死心地辯解著簽證有效性，「請到後面小房間找長官」，移民官終於提出新的建議。我對於「移民關小房間」的理解是：盤查、質問、滯留與遣返，悻悻然，還是走了過去。

小房間內，一群中東人也在這兒等待苦惱著，直到我可以面對這位高階官員時，他熟練地拿了張紙要我填寫。完了……要大頭照啊！平常都會放張大頭照在證件包裡，這次，有發現缺了，但卻「自動忽略」，只因覺得不打緊。「找拍照機器」是我當下第一個念頭，這時，好想念台灣環境的體貼。這裡…「居然沒有」！遍尋整個入境大廳，問了服務台人員，二手一攤「沒有就是沒有」。大頭照讓我頭大了！不過，窮則變，變則通，拿出了健保卡、校友證、汽車駕照所有有照片的證件，正思考著要找那一張「下手」時，哈哈～服務台人員居然遞了「剪刀」給我，這時候的服務也未免太體貼了吧。

其實，是有點生氣了！決定去攤牌不入境，直接回台灣去。回到小房間，那位官員講著手機，不待他結束，我一股腦地與客魂上身抱怨著：我有護照、我有有效簽證、你們沒有自動照相機器云云。絕了！他老兄去叫了個人進來，再次傻眼，這位先生要了我的護照，操作著熟練的SOP：從影印護照、將影本照片「撕下」、用釘書機把這影印的大頭照釘在表格上，面帶微笑地再將表格遞給我，天啊！是如此流暢又毫無違和感的熟練動作。回到移民關，護照、網簽被視為無物，他只在那克難表格上蓋了入境戳章，微笑地交給我，彷彿說著「不就告訴你這樣嗎！」，到現在，我依舊難忘這幾抹微笑。

半夜2點，從機場去飯店的路上，不斷地思考著：有此經歷，我下次會來觀光嗎？無論旅遊目的地的資源多吸引人，簽證取得便利性絕對是觀光發展的重要因素，常聽業者抱怨，客人簽證拿不到或要求存款證明、在職證明、面談等手續繁瑣，相對我周邊國家給予免簽或網簽，印度東南亞地區高階人士可沒空和我們這樣玩。又想著，假如是台灣的公部門，會容許使用影印的大頭照？還是要客人自己想辦法？有時，在大環境無法克服時，我們如何以權宜措施讓遊客感受友善、減少不便？制度與政策是死的，我們無力改變；態度與措施是活的，我們貼心權變，觀光法規、市場開發、產品發展亦是如此。

圖

究竟是誰比較文明？誰又比較友善呢？



劉喜臨

台灣大學造園景觀學博士，專攻觀光品牌行銷、遊客行為決策、遊憩策略分析。熱愛旅遊與美食，常常端杯咖啡坐在路邊，觀察環境中的人、事、物，預測這條「發展線上」的下一步，就連買個飯糰，也能買出SOP的消費流程概念。現任交通部觀光局副局長。

2017PATA斯理蘭卡高峰會聚焦千禧世代旅遊

2017亞太旅行協會(PATA)年度高峰會(簡稱PAS 2017)5/18~21在斯里蘭卡內貢博市(Negombo)舉行。PATA今年主題為「破壞、創新、轉型:旅遊業的未來」,共有來自191個組織、共406位代表參加為期4天的活動。

PATA首席執行官Mario Hardy表示,PATA年度高峰會聚集了亞太地區的國際領袖、業界專家和資深決策者。PATA也意識到,官方和民間機構必須共同努力,以解決觀光旅遊產業所面臨的挑戰和問題。

PAS2017由斯里蘭卡政府旅遊促進局主辦,會議內容包括協會執行和諮詢委員會會議、年度會員代表大會(AGM)、PATA青年論壇、PATA與聯合國世界旅遊組織(UNWTO)部長級辯論及因應旅遊業變化的討論會議等。今年高峰會由青年論壇揭開序幕,主題為「零



2017 PATA 中國區副會長

隔閡:千禧世代和旅遊的未來」(No Barriers: Millennials and the Future of Tourism),共有130名來自斯里蘭卡及各國的學生、校友、講師以及專家參與這場由斯里蘭卡旅遊與酒店管理研究所(SLITHM)主辦的論壇。

5/19的討論會議由斯里蘭卡旅遊、國土及基督教宗教事務部長Hon. John Amaratunga和聯合國世界旅遊組織(UNWTO)秘書長Taleb Rifai致開幕詞,隨後聆聽由Skift首席執行官



↑現任PATA會長Andrew Jones(左)和觀光局副局長劉喜臨

←左起觀光局駐新加坡辦事處主任林信任、觀光局副局長劉喜臨、新任PATA副會長Chris Bottrill、新任PATA會長Sarah Mathews、現任PATA會長Andrew Jones和、PATA中華民國分會會長張奉文

兼創始人Rafat Ali以「透過創新以管理破壞」(Managing disruption

through innovation)為主題的演講。5/20則由PATA和UNWTO舉行半天的PATA/ UNWTO部長級辯論,官方和民間機構代表共同討論領導的持續性和旅遊業的共享經濟。

此次高峰會,台灣由觀光局副局長劉喜臨、PATA中華民國分會會長張奉文、觀光局駐新加坡辦事處主任林信任和福泰飯店集團董事長廖炳燿等人出席。2018年PATA預訂將在韓國江陵市舉行。(文=王宣喬)